



Spett.le

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI ROMA

"LA SAPIENZA"

P.LE ALDO MORO , 5

00100 ROMA

Gentile Cliente,

La ringraziamo per aver scelto Xidera Srl come partner per l'assistenza del sistema eliminacode.

Per meglio consentire l'utilizzo del nostro servizio, La preghiamo di prender nota delle indicazioni della presente informativa.

Restiamo a Vs. disposizione per qualsiasi ulteriore informazione.

Cogliamo l'occasione per porgere cordiali saluti.

INDICE

1. OGGETTO DEL SERVIZIO	3
2. ORARIO DEL SERVIZIO D'ASSISTENZA	3
3. LIVELLI DI SERVIZIO	3
4. PROCEDURE OPERATIVE	3

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

Manutenzione HW e SW di sistemi eliminacode, esclusivamente su guasti non riconducibili ad incuria e/o ad impianti mal funzionanti (es. problemi network o all' impianto elettrico). Interventi su materiale di consumo (sostituzione rullo carta) non inclusi.

2. ORARIO DEL SERVIZIO D'ASSISTENZA

Il servizio di assistenza prevede un servizio standard con i seguenti orari:

Servizio Standard		
<u>Giorni</u>	<u>Dalle</u>	<u>Alle</u>
Lunedì	8:30	18:00
Martedì	8:30	18:00
Mercoledì	8:30	18:80
Giovedì	8:30	18:00
Venerdì	8:30	18:00

3. LIVELLI DI SERVIZIO

Le nostre tempistiche di intervento e ripristino per il contratto in oggetto saranno le seguenti in base al prodotto interessato e relativo livello di servizio richiesto:

- **Tempi di risposta:** Presa in carico della segnalazione entro 4h
- **Tempi di ripristino:** N/A

4. PROCEDURE OPERATIVE

Per l'apertura delle chiamate durante l'orario indicato è disponibile il seguente recapito:

Via mail: assistenza@xidera.com

Tutte le richieste di intervento dovranno altresì riportare le seguenti informazioni:

- ✓ Riferimenti Prodotto
 - Tipologia (Totem, Display, Altoparlanti, etc.)
- ✓ Tipo malfunzionamento riscontrato e criticità
- ✓ Ubicazione
 - Nominativo Sede
 - Città
 - Indirizzo
- ✓ Contatti Referente

- Nominativo
- Telefono
- Indirizzo e-mail

Appena ricevuta la richiesta di assistenza, il ns. help desk provvederà alla validazione della stessa e all'invio di conferma con numero di riferimento dedicato (**ticket**) che seguirà la richiesta di assistenza medesima fino alla conclusione.

Eventuali Vs. aggiornamenti, o altre informazioni inerenti lo stesso intervento, dovranno necessariamente riportare il ns. numero di ticket.